良いマニュアルとは？

2014.4.8

マニュアルライティング（2014 年度）

本日の内容

- 講義目的・内容
- 講義方針・成績評価
- マニュアルとは？
- 良いマニュアルとは？
- アンケート

自己紹介

- 1969 年生まれ
- 大学での専攻は文学部哲学科
- ソニー（株）に 6 年勤務（取扱説明書の制作部門）
- （有）文書情報設計 代表取締役
  取扱説明書の制作などドキュメント関連業務を
  中心に、情報デザイン業務全般

講義の目的

シラバスでは…

文書を用いて他人に情報を伝えるために必要な
考えかた・表現方法の基礎を、
マニュアルという題材を利用して習得する

獲得を目標とするスキル

社会で役に立つ情報伝達の考えかた

- どのような文書であっても、「読み手」を意識した文章を作成できる
- 自分の伝えたいことを構造化して表現できる
- 読みやすい文書を作成できる
- 説明に必要な観点が他分野に応用できることを理解する
- マニュアルの効用と限界を理解する

理解すべきポイント

具体的には…

- 文書の企画設計（情報設計）のプロセス
- 「情報を伝えるための枠組」の考えかた
- 読み手の目的を単位とした情報構成
- タスクの課題分割および手順化
- 視線の流れを意識したレイアウト
- マニュアルでできること・できないこと

自分の言葉で理解する

次のような質問に「自分で」答えられるように

- 何かを説明する際に意識すべき観点とは？
- わかりやすい文書を書くには？
- 読みやすい文書を作成するには？
- マニュアルの目的とは？
- 良いマニュアルとは？

どんな時に役に立つの？

社会に出ても使えるスキル（もちろん在学中も）

- 説明文書作成（操作説明書や業務手順書）
- Web サイト作成／情報システム設計
- 業務文書作成（プレゼン資料や報告書、仕様書）
- レポート作成
- 履歴書作成

→「情報を伝えるための文書」の考えかた

この種の文書を書かないように

「おかしい」「どう直すべきか」と考える習慣をつける

ウェブコンテンツがアクセシビリティ サポーテッドではない方法に依存しておらず、WCAG2.0 適合要件の 4.ウェブコンテンツ技術のアクセシビリティ サポーテッドな使用方法のみ及び 5. 非干渉を含む適合要件をウェブページ全体が満たしている限り、そのウェブコンテンツ技術をアクセシビリティ サポーテッドではない方法で用いることができる。

（JIS X 8341-3:2010 附属書 A より）（一部改変）

作業課題

文章の構造を理解しやすいように書き換えてみよう

ウェブコンテンツがアクセシビリティ サポーテッドではない方法に依存しておらず、WCAG2.0 適合要件の 4.ウェブコンテンツ技術のアクセシビリティ サポーテッドな使用方法のみ及び 5. 非干渉を含む適合要件をウェブページ全体が満たしている限り、そのウェブコンテンツ技術をアクセシビリティ サポーテッドではない方法で用いることができる。

リライト例

詳細を知らなくても、ここまではリライトできる（例）

以下の条件を満たしている場合のみ、そのウェブコンテンツ技術をアクセシビリティ サポーテッドではない方法で使用できる 。

- ウェブコンテンツがアクセシビリティ サポーテッドを満たさない方法に依存していないこと
- ウェブページ全体が「4. ウェブコンテンツ技術のアクセシビリティ サポーテッドな使用方法のみ」および「5. 非干渉」を含む WCAG2.0 適合要件を満たしていること

関連する領域 (1/4)

大学の講義では…

- ユーザーインターフェース
- グラフィックデザイン
- 情報デザイン
- プロジェクト
- 各種の基礎演習／総合演習

…などなど

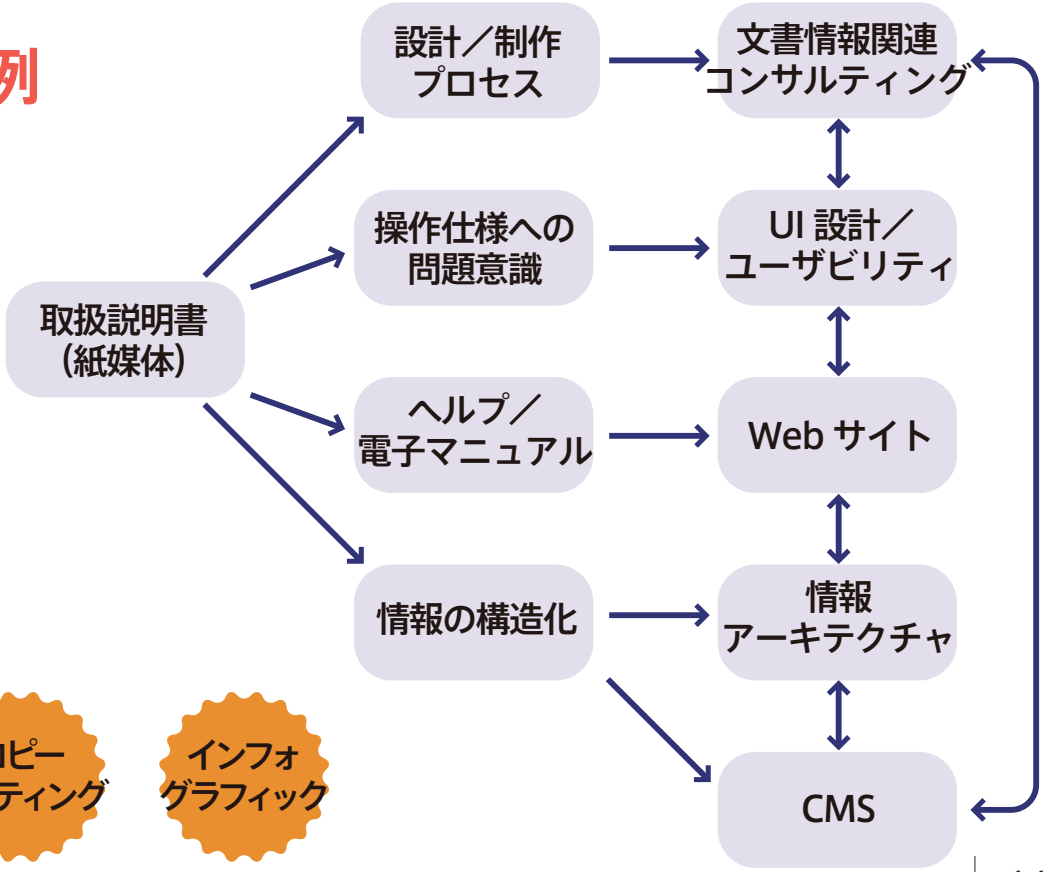
関連する領域 (2/4)

メタな視点では…

- 情報アーキテクチャ
- 業務分析
- 情報システム設計
- UI 設計
- 文書作成一般

関連する領域 (3/4)

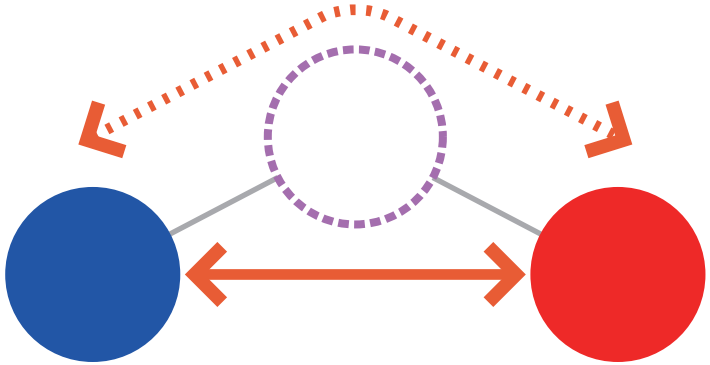
領域連鎖の例



関連する領域 (4/4)

俯瞰する／抽象化する視点を意識する

- 本質は何か？
- 共通の要素はないか？
- 「そもそも」という問い



講義の進めかた (1/5)

マニュアル作成の流れに沿って進める

- テキスト表現
- 企画構成
- ビジュアル表現
- 指示文（手順）表現
- 周辺の話題

講義の進めかた (2/5)

「マニュアル作成ならでは」を重点的に押さえつつ…

- 「目的」「ゴール」の重要性
- 情報を構成する考えかた（情報の枠組）
- 情報とユーザーの接点（コンテクスト）
- 日本語表現技法については最小限に

講義の進めかた (3/5)

マニュアル以外の題材も取り上げる

- 各種商品カタログ
- 各種書類（契約書、約款など）
- Web サイト
- 仕様書
- 社会事象

講義の進めかた (4/5)

講義の形式

- 講義中心
- 作業課題
- 実習（グループディスカッション）

講義の進めかた (5/5)

講義資料・各種連絡

- 講義資料の配布や講義に関する連絡は、
  RENANDI を利用
- サポートページにて各種資料を紹介
  http://www.laplace-lab.org/lecture2014/
- twitter による情報提供（@su_mw）および
  フィードバック
  #sumw2014（ハッシュタグ）

成績評価 (1/2)

成果物中心の評価

- レポート 50%（4 回）
- 実習 50%（5 回）
- 出席・提出回数による縛りはなし
- 試験は行わない

成績評価 (2/2)

注意事項

- 講義中にあまりにうるさい場合は退場とする
- レポートの提出期限は厳守
- レポート内容の流用・剽窃に対しては
  厳しく対処する
  (稚拙であっても、自分の意見を組み上げること)

履修人数の制限

上限 120 名とします

- 希望者が上限を超えた場合は、選考します
- 選考基準は意欲優先
- 履修登録後に単位取得を放棄した場合、次年度以降の再履修希望は通りにくくなります

今日の一冊

マニュアルとは？ (1/4)

「マニュアル」という言葉で想像するもの？

- 取扱説明書、操作ガイド
- 業務マニュアル、手続書
- ルール、多人数で共有すべき情報
- 困ったときに見るもの
- メーカーとユーザーをつなぐもの、
  製品とユーザーをつなぐもの

マニュアルとは？ (2/4)

知識・技能伝承に必要な情報を文書化したもの

- しなければならないこと
- してはいけないこと
- してもいいこと
- （上記の）理由、背景

マニュアルとは？ (3/4)

マニュアルの目的とは？

- 誰でも操作できるようにする
- 誰でも業務ができるようにする
- 誰でも～できるようにする

→そのためには「最低限必要とされる情報を、誰彼問わず伝達できる」ことが必要

マニュアルとは？ (4/4)

文書化するということ

- 文書化（マニュアル化）＝技能のコード化
  →ナレッジマネジメント
- 文書化できないものもある
  →伝統文化の徒弟制度など
  →悪い意味での OJT（On-the-Job Training）
  →身体性に依存するもの
- 文書化できるものとできないものとの違いは？

良いマニュアルとは？ (1/3)

良いマニュアルの条件とは？

- 良いマニュアルは○○である
- 良いマニュアルには△△がある

良いマニュアルとは？ (2/3)

条件の整理例

- わかりやすい
- 探しやすい
- 取り扱いやすい
- 役に立つ
- 正確である
- 魅力的である
- ユーザー保護に配慮している

良いマニュアルとは？ (3/3)

条件を満たす項目が多ければ良いマニュアルか？

- 本当に重要な条件は何か？
- 「条件」で評価できない視点（評価軸）はないか？

→これからの講義で触れる予定

次回の予定

情報を伝えるための表現（1）

- 文章表現の基本

簡単なアンケート

- 自己紹介（学籍番号、名前、プログラムなど）
- 履修希望の理由
- ネットワーク情報学部でこれまで学んだこと
- 「マニュアル」という存在に対する印象
- 将来あるべき「マニュアル」の姿
- その他質問やコメント（あれば）